

# 重要事項説明書

## (基準緩和型訪問サービス事業・指定)

### 1. 当医療生協、基準緩和型訪問サービス事業所のサービスの方針等

- (1) 福山医療生活協同組合ヘルパーステーション城北は、利用者の心身の特性をふまえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、自立した日常生活を営むことができるよう支援し、サービスを提供します。
- (2) 事業の実施にあたっては、関係市町・地域の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- (3) 事業、運営等毎年度年間計画を作成して実施しております。事業計画、財務内容等は閲覧できます。ご希望の方はお申し出下さい。
- (4) 当生協では、ハラスメント防止の指針に基づき、対策を講じています。

### 2. 事業所の概要

事業所名	福山医療生活協同組合 ヘルパーステーション城北
所在地	福山市木之庄町3丁目6番10号
事業者指定番号	3471500862号
管理者・連絡先	牧野 美幸 電話:(084)973-6455
サービス提供地域	福山市

### 3. 事業所の職員体制等

管理 者	1名（兼務）
サービス提供責任者	2名（兼務）
訪問介護員	常勤換算2.5人以上

### 4. 営業時間

区分	月～金	土曜日
営業時間	8:30～17:00	8:30～12:30
サービス提供時間	月曜日～日曜日（祝祭日も可）の7:00～21:00まで	

※ 但し、国民の祝日、12月30日～1月3日までを除く

### 5. サービス内容

#### ～生活支援～

調理、掃除、整理・整頓、洗濯、買い物等

※ 草取り、外掃除、利用者以外の方の洗濯や掃除は対象外です。

※ 買い物代行時には、買い物に行く前にお金をお預かりします。食材、日用品の購入後に、レシート（領収証）とおつりを確認のうえ、お返しします。

### 6. 利用料金

#### (1) 利用料金及び利用者負担額

基準緩和型訪問サービス事業利用料は、市町村が定める基準によるものです。

利用者負担額は負担割合に応じて1割、2割、3割のいずれかとなります。

		単位数	利用者負担額 (1割の場合)
事業対象者	基準緩和型訪問型サービス	952 単位/月	952 円/月

## (2) キャンセル料

訪問直前のキャンセルや、連絡を頂かないままヘルパーが訪問しお留守であった場合等、キャンセル料として1,000円をいただきます。キャンセルの場合、前日までにご連絡ください。

☆ ヘルパーステーション城北 (084) 973-6455

## (3) その他

① 利用者様のお住まいでのサービス提供するために使用する水道・ガス・電気等の費用は利用者様のご負担になります。

② 利用料金のお支払い方法

○現金集金

翌月10日から27日の間に訪問させていただきますので、その時にお支払い下さい。  
お支払い頂きますと領収証をお渡し致します。

○口座自動引き落とし

事業所所定の用紙に記入して頂き、翌月又は翌々月より毎月27日（土・日・祝祭日の場合はその翌日）に、指定の口座より利用料を引き落としさせて頂きます。領収証はご自宅にお届けします。

## 7. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

## 8. 事故発生時の対応

(1) 事業者は利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、居宅介護支援事業者、市町等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するとともにその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。

(3) 事業者は、利用者に対するサービス提供により発生した事故等により利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。

ただし、事業者の故意または過失によらない場合は、この限りではありません。

## 9. 損害賠償

サービスの提供にあたって利用者生命・身体・財産に損害を与えた場合には、その損害を賠償します。ただし、利用者または利用者の家族に過失がある場合は、この限りではありません。

## 10. 虐待防止の措置について

事業者は利用者等の人権の擁護、虐待防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者…管理者：牧野美幸

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止の適正化のための指針を整備しています。

(4) 従業者に対して虐待防止のための定期的な研修を実施しています。

(5) サービス提供中に当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町、または地域包括支援センターに通報します。

## 1.1. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生において、利用者に対する訪問介護の提供を継続的に実施、及び非常時の体制で早期の事業再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業員に対し、業務継続計画について周知すると共に、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて当該計画の変更を行います。

## 1.2. 身体的拘束等の原則禁止

利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束は行いません。緊急やむを得ない場合に身体拘束を行った場合はその際の利用者の状況、やむを得ない理由を記録します。

## 1.3. 秘密の保持と個人情報の保護に関する事項

### (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- ・利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ・事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者やその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ・この秘密を保持する業務は、サービス提供契約が終了後においても継続します。
- ・事業者は従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者で亡くなった後においても、その秘密を保持するべき旨を従業者との雇用契約の内容とします。

### (2) 個人情報の保護について

- ・利用者及びその家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者及びその家族の個人情報を用いません。
- ・利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、管理者の注意をもって管理し、その処分の際にも第三者への漏洩を防止します。
- ・事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅延なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料が必要な場合は利用者負担とします。）

## 1.4. 相談窓口、苦情対応

○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

福山医療生活協同組合 ヘルパーステーション城北	電 話 番 号	(084) 973-6455
	F A X 番 号	(082) 921-5511
	相談員（責任者）	牧野 美幸
	対 応 時 間	平日 8:30~17:00
		土曜 8:30~12:30

- (1) 苦情を受けた場合、責任者は直ちに利用者宅に行くなどして事情を聴き、苦情の詳細を確認し、管理者に報告する。
- (2) 苦情の内容を確認した後、速やかに関係者を招集し、苦情処理に向けた検討会議を開催する。
- (3) 検討会議の結果をまとめ、速やかに具体的な対応を指示する。同時に利用者にも説明し、必要な対応を行う。

(4) 苦情処理結果を台帳に記録する。また、再発防止に努めるよう全職員に徹底する。

○次の公的機関においても、苦情申出等ができます。

市高齢者支援課	所在 地	福山市東桜町3-5 長寿社会応援部 高齢者支援課
	電話 番 号	(084) 921-2111 (福山市役所総合)
		(084) 928-1189 (高齢者支援課直通)
広島国民健康保険 団体連合会 (国保連)	対 応 時 間	8:30~17:15 (土、日、祝日除く)
	所 在 地	広島市中区東白島町19-49
	電 話 番 号	(082) 554-0783
	F A X 番号	(082) 511-9126
介護支援ネットワーク (厚生労働省)	利 用 時 間	8:30~17:30 (土、日、祝日除く)
	電 話 番 号	0120-070-608
	F A X 番号	0120-502-588
広島社会福祉協議会	利 用 時 間	10:00~15:00 (FAXは24時間)
	所 在 地	広島市南区比治山12-2
	電 話 番 号	(082) 254-3419
	F A X 番号	(082) 250-5155

#### 15. 当医療生協の概要

名 称・法 人 種 別	福山医療生活協同組合
代 表 者 名	山崎 弘貴
本社所在地・電話	福山市木之庄町2-7-2・(084) 973-2280
業 務 の 概 要	医療福祉事業
事 業 所 数	7ヶ所

#### 【重要事項説明の年月日】

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

基準緩和型訪問サービス事業契約について、利用者に説明を行いました。

事 業 者	所 在 地	福山市木之庄町二丁目7番2号
	事 業 者 名	福山医療生活協同組合
	代 表 者 名	理事長 山崎 弘貴
	事 業 所 名	福山医療生活協同組合 ヘルパーステーション城北
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	

家 族	住 所	
	氏 名	